

ORGANIZACIJA RADA U PRIJEMNOM ODJELU HOTELA VISOKE KATEGORIJE NA PODRUČJU REPUBLIKE HRVATSKE

Datum prijave: 1.6.2012.

UDK 640.4:331.1(497.5)

Datum prihvatanja: 31.5.2013.

Stručni rad

Božidar Jaković, mag. oec.

Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici

Matije Gupca 78, 33 000 Virovitica, Hrvatska

Telefon: 033/721-099 Fax: 033/721-037 E-mail: bozidar.jakovic@vsmi.hr

SAŽETAK - Hotel je okolina čiji je smisao osigurati svojim gostima korisne i efikasne usluge te ugodan boravak. Gosti hotela očekuju gostoljubivost i različite ugodnosti koje im menadžment hotela mora osigurati i pružiti potpuno zadovoljstvo, zbog njihove dobrobiti, ali i profitabilnosti hotela. Značajke koje karakteriziraju prijemni odjel visoko kategoriziranog hotelskog objekta usko su vezane uz mladi i visoko obrazovan kadar, moderno organizacijska načela, tehnološko moderno uređeni ambijent, razvijen informacijski sustav, kontinuirano inzistiranje na kvaliteti te ostali ključni faktori. Filozofija rada i upravljanja usmjerena je na maksimalno zadovoljstvo svakog gosta što osobito ovisi o stavu i motivaciji zaposlenika te o kadrovskom menadžmentu. Stoga, kako bi se ostvarili zacrtani ciljevi hotelske kuće i ciljana pozicija na hotelskom tržištu marketing mora odigrati svoju ulogu u tržišnoj utakmici dok menadžment mora osigurati zajamčenu uslugu uvođenjem i primjenom standarda, pravila i ostalih normi koje su ključne za funkcioniranje svakog pojedinog odjela i hotela kao jedne cjeline.

Ključne riječi: prijemni odjel, standardna pravila i procedure, racionalizacija rada

SUMMARY - The hotel is an environment whose purpose is to provide its guests a useful and efficient service and comfortable stay. Hotel guests expect hospitality and variety of comfort which must be ensured by the hotel's management and provide complete satisfaction, because of their welfare as well as for profitability of the hotel. The features that characterize the reception department of a high categorized hotel facility are closely related to the young and highly educated personnel, modern organizational principles, technologically modern adjusted environment, developed information system, continuous insistence on quality and other key factors. Labour and management philosophy is focused on maximum satisfaction of every guest that particularly depend on the attitude and motivation of employees and personnel management. Therefore, in order to achieve hotel's targeted goals and targeted position on the hotel market, marketing must play its role in market competition, while management must ensure the guaranteed service by introducing and applying the standards, rules and other norms that are essential for functioning of each department and the hotel as a whole.

Key words: the reception department, standard rules and procedures, rationalization of work

1. UVOD

Prijamni odjel je mjesto gdje se ostvaruje prvi kontakt gosta s hotelom kada stigne u hotel, to je informativni centar za vrijeme boravka gosta u hotelu i mjesto zadnjeg kontakta kada gost odlazi iz hotela. Recepcija je «živčani sustav» odnosno «srce hotela» i «prava slika i ogledalo» svakog hotela gdje se odvija poslovanje koje karakterizira malo stalnih, a veliki broj promjenjivih događaja. Za što kvalitetnije upravljanje poslovanjem prijemnog odjela u hotelu, a naročito recepcijskog poslovanja, odnosno odjela smještaja u najširem smislu, danas su razvijene posebne metode vođenja prihoda i rashoda nastalih

aktivnošću odjela smještaja (Galičić i dr., 2005). Svrha izrade ovog rada je prikazati način na koji funkcionira organizacijska struktura¹ u prijemnom odjelu hotela visoke kategorije. Cilj rada je objasniti organizacijsku strukturu kao i organizaciju radnih mjesta prijemnog odjela hotela navedenog tipa. Stoga organizacijska struktura svakog pojedinog odjela pa tako i prijemnog odjela mora slijediti postavljene ciljeve koji proizlaze iz strategije razvoja hotela.

Rad je posvećen pregledu organizacije radnih mjesta prijemnog odjela te razrađuje i pobliže objašnjava organizacijsku strukturu kao i radna mjesta u prijemnom odjelu. Veliki značaj za kvalitetu i

¹ Pojam organizacijske strukture definiran je kao stalan menadžerski proces, tj. proces uskladištenja između formalne i neformalne organizacije, koji autori nazivaju i organiziranje, što označava jednu od kapitalnih

menadžerskih funkcija (Straetzing, E. E., Organisation und Arbeitsleichterungim Hausdamenbereich der Hotellerie. Frankfurt am Main: Deutscher Fachverlag, 1990.:9.).

učinkovitost poslovanja predstavljaju standardna pravila i procedure prijemnog odjela koja podlježu kontinuiranom upotpunjavanju „u korak s vremenom“ odnosno u skladu sa zahtjevima turističkog tržišta. Važnost korištenja mogućnosti racionalizacije radnih procesa prijemnog odjela pokazao se kao jedan od ključnih segmenata uspješnosti i ekonomskog rasta velikih hotelskih kuća.

2. ORGANIZACIJA RADNIH MJESTA PRIJEMNOG ODJELA

Ponašanje zaposlenika je od vrlo velikog značenja u uslužnim djelatnostima, kao što je hotelijerstvo. Ako gost pred sobom ima netaktilno i neljubazno osoblje, svi troškovi promidžbe i preuređivanja hotela uzaludni su. Uspjeh poduzeća u svim, a posebice u uslužnoj djelatnosti osobito ovisi o stavu i motivaciji svojih zaposlenika te o menadžmentu ljudskih resursa.

2.1. Organizacijska struktura prijemnog odjela

Odjel recepcije pripada redu proizvodnih odjela hotela i čini zajedno s odjelom domaćinstva funkcionalnu cjelinu u domeni smještaja te djeluje i kao produžena ruka odjela prodaje.

Organizacijska shema prijemnog odjela ovisi o kategoriji i kapacitetu hotela i o karakteru poslovanja. Klasična podjela prijemnog odjela hotela visoke kategorije mora imati najmanje sljedeće organizacijske dijelove sukladno Shemi 1. (Galičić i dr., 2005).

Shema 1: Dijelovi prijemnog odjela hotela



Izvor: Galičić, V., Ivanović, S. i Lupić, M., *Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2005., str 159.

Glavno recepcijsko mjesto je obično ona točka u hotelu gdje gost stječe prve impresije o hotelu i njegovu osoblju. Gledajući sa strane radnih procesa

postoje tri temeljna odnosa koje recepcija izražava (Hrvatska udruga hotelijera, 2000:3):

1. odnos prema neposrednim i konkretnim poslovima i radnim zadacima recepcionera, bell - captaina ili bilo kojeg drugog recepcijskog profila,
2. odnos prema cjelini tehnološkog procesa u hotelu,
3. odnos prema poslovnoj funkciji marketinga i prodaje smještajnih kapaciteta.

U osnovne zadatke koje djelatnici obavljaju u odjelu recepcije spadaju:

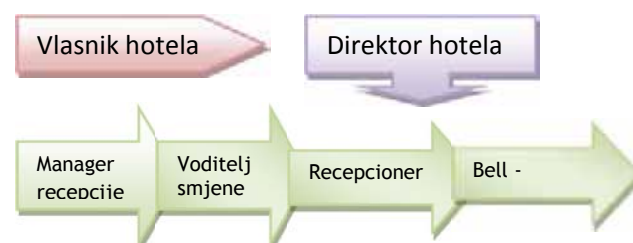
1. doček gostiju na glavnom ulazu u hotel,
2. ispraćaj gostiju nakon napuštanja hotela,
3. prijem gostiju na recepciji sa i bez rezervacije,
4. upisivanje podataka u kompjuterski sustav,
5. izdavanje ključa i praćenje gosta do sobe,
6. pomoć pri nošenju osobne prtljage gosta,
7. davanje informacija gostima za vrijeme boravka u hotelu - prenošenje poruka,
8. davanje telefonskih i telefaks usluga u smislu ulaznih i izlaznih linija,
9. organiziranje prijevoza itd.

U pomoćne djelatnosti recepcije pripadaju poslovi poput mijenjanja valute, naplata garaže, administrativne usluge te protok informacija među ostalim odjelima kako bi se postigla pravovremenost i što bolja i brža usluga gostu.

Temeljni cilj rada odjela recepcije je ostaviti što bolji prvi dojam o hotelu te primiti i brinuti se o gostu kao pravi domaćin. Obavljanje poslova i radnih zadataka prijemnog odjeljenja ovisi o veličini hotela, intenzitetu korištenja kapaciteta i tipu hotela (Skupina autora, 1994:77).

Svi djelatnici su svojim postupcima i radnjama, pravima i obvezama odgovorni menadžeru recepcije. Kada je riječ o operativnim radnjama, pomoćni recepcioneri i bell - captaini direktno su odgovorni voditelju smjene (ukoliko nema managera). Djelatnici recepcije, kao i sam menadžer izravno su odgovorni direktoru i vlasniku hotela na što ukazuje prikaz organizacijske strukture u Shemi 2.

Shema 2: Organizacijska struktura odjela recepcije



Izvor: Standardna Pravila i Procedure Odjela Recepcije, Hotel Millennium, Opatija, 2000., str 5.

U sklopu organizacijske strukture u internom odnosu propisano je nekoliko osnovnih postavki kojih se djelatnici trebaju pridržavati, a odnose se na poštivanje hijerarhijske strukture, poticanje timskog

rada, srdačnost, otvorenost duha, održavanje ravnoteže između konstruktivne kritike i pohvale te održavanje ugodne i ležerne radne atmosfere.

2.2. Radna mjesta prijemnog odjela

Odjel recepcije je specifična radna jedinica iz razloga što njeni djelatnici imaju raznolik opseg operacija koje moraju izvesti tijekom dana. U provođenju istih djelatnici moraju znati da gosti prate sve njihove pokrete i putem njih ocjenjuju i sam hotel. Upravo zbog toga od djelatnika recepcije se očekuje (Eiglier i Langeard, 1999:44):

1. ljubaznost,
2. gostoljubivost,
3. komunikativnost,
4. snalažljivost,
5. urednost,
6. fleksibilnost,
7. uslužnost,
8. poznavanje stranih jezika,
9. poznavanje struka i uzanci,
10. sažetost i preciznost.

Krenuvši od menadžer recepcije prema bell captainu uvidjet ćemo koje su razlike u pravima i obvezama i koje su sve osobine ključne za pojedinu poziciju.

Naglasak će svakako biti stavljen na polivalentnost djelatnika i njihovu mogućnost prilagođavanja raznim situacijama, koje recepcija kao "živo biće" proživljava. Zsigurno niti jedan drugi odjel ne proživljava toliko transformacija tijekom dana apsorbirajući želje i zahtjeve gostiju te njihove reklamacije i sugestije.

O mogućnosti održavanja dobrog tempa i takta na recepcijskom pultu ovisi kvaliteta rada i zadovoljstvo gosta. Upravo tu polivalentnost dolazi do izražaja. Svakodnevnim obukama i kontinuiranim usavršavanjem djelatnici recepcije hotela ostvarili su mogućnost međusobne zamjene po svim zadacima, što i samom menadžeru recepcije pri organiziranju posla daje cijeli niz operativnih mogućnosti.

Moderna oprema recepcijskog pulta (IT oprema, garažni sustav, video nadzor itd.) daje mogućnost veće efikasnosti, bržeg rada i kvalitetnog upravljanja informacijama. Gore navedeno su samo neke od osnovnih karakteristika rada osoblja na recepciji hotela, a u nastavku teksta detaljnije će se obraditi svaki pojedini profil.

Menadžer recepcije hotela pripada *middle managementu*. Direktno je odgovoran direktoru hotela koji mu je ujedno i neposredni rukovoditelj. Provođeci organizacijsku operativu i upravljajući djelatnicima svog odjela, od menadžera recepcije zahtijevaju se izrazita organizacijska znanja, taktičnost i poznavanje psihologije gosta kao i vještine direktne prodaje.

Prijemni odjel je pod upravom šefa recepcije, koji je odgovoran za organizaciju poslovanja, kao i za rezultate poslovanja podređenog osoblja (Iverson, 1989:99). Djelokrug rada menadžera recepcije širokog je spektra i ne odnosi se samo na recepcijski pult, već na cijeli prijemni hol, banketne prostore i sobe, tj. na sva mjesta na kojima gosti borave.

Voditelj smjene pripada u direktne izvršitelje koji većinu svog radnog dana provode obavljajući redovne recepcijske poslove. Izravno je odgovoran direktoru hotela i menadžeru recepcije koji mu je ujedno i neposredni rukovoditelj (Lupić, 1994:14).

Voditelj smjene je operativno gledajući zamjenik menadžera recepcije. Njegov je zadatak operativno sprovesti zamisli menadžera recepcije, voditi brigu o maksimalnoj angažiranosti svojih kolega, izbjegavanju praznog hoda i uskih grla. Njegova uloga je značajna iz razloga što je voditelj smjene konstantno na recepciji, dok je menadžer nerijetko odsutan s recepcije.

Jedan od najvažnijih segmenata rada voditelja smjene jest uvođenje u posao recepcionera i bell-captaina. Dužnost je voditelja smjene svojim primjerom i znanjem obučavati suradnike, pritom obraćajući pažnju na njihova reagiranja i njihovu snalažljivost. Kontinuiranim radom s recepcionerima postiže se veći spektar radnih operacija koje može obaviti kako bi se rasteretio voditelj smjene i kako bi recepcioner u odsustvu voditelja smjene mogao obaviti kompletne operativne procedure. Time se postiže visoki radni ritam, izbjegavanje praznog hoda i veća sigurnost pri obavljanju raznih poslova.

Recepcioner pripada u direktne izvršitelje koji većinu svog radnog dana provodi obavljajući pomoćne recepcijske poslove. Direktno je odgovoran direktoru hotela i menadžeru recepcije koji mu je ujedno i neposredni rukovoditelj. U operativnom dijelu posla dobiva naloge izravno od voditelja smjene i kao takav dužan je voditelja smjene redovito obavještavati o tome gdje ide i što radi u kome trenutku. Veoma je bitno da recepcioner uči od voditelja smjene kako bi ga mogao i zamijeniti po potrebi. Recepcioner pomaže i bell-captainu u obavljanju njegovih poslova ukoliko se za to pokaže potreba. Recepcioner svojim radnim smjenama prati voditelja smjene. Menadžer recepcije nakon određenog vremena (u pravilu bi trebao svaka 2 mjeseca) mijenja parove koji rade u smjenama kako bi se izbjegla monotonija i kako bi se osoblje međusobno što bolje upoznalo.

Bell - captain spada u izravne izvršitelje koji većinu svog radnog dana provode obavljajući pomoćne poslove širokog ranga. Izravno je odgovoran direktoru hotela i menadžeru recepcije koji mu je ujedno i neposredni rukovoditelj. U operativnom dijelu posla dobiva naloge direktno od voditelja smjene. Bell - captain povremeno i po potrebi obavlja i pomoćne poslove unutar odjela domaćinstva, tehničke službe i

odjela hrane i pića. On je polifunkcionalni djelatnik koji mora posjedovati brzinu rada, okretnosti i fleksibilnost, kako bi uspješno zadovoljio potrebe svih odjela, iako mu je primarna dužnost briga o gostu i njegovoj prtljazi. Otpratiti gosta do sobe, parkirati mu auto te usput gostu davati informacije o hotelu i hotelskim uslugama zahtjevan je posao, koji zahtjeva hitrinu i snalažljivost.

Sekundarna briga bell-captaina jest čistoća i urednost kako prizemlja s recepcijskim holom tako i svih drugih prostora. Kako bell-captain u pravom smislu riječi predstavlja "osobu za sve" potrebno je izrazitu pažnju posvetiti njegovu razvoju i kontinuiranim obukama. On mora u svakom trenutku biti sposoban zamijeniti recepcionera kao i pomoći u situacijama "gužvi" na recepciji.

3. STANDARDNA PRAVILA I PROCEDURE PRIJEMNOG ODJELA

Jedan od osnovnih i zasigurno jedan od najvažnijih alata za funkcioniranje jednog odjela jesu standardna pravila i procedure. Izradom ovog rada nastoji se pobliže objasniti važnost i značaj procedura i standardizacije kao i sastavne dijelove standardnih pravila i procedura prijemnog odjela. Uspješnost Standardnih pravila i procedura ovisi o ključnim stavkama kao što su osiguravanje određenih preduvjeta za rad te dobro osmišljenom stimulacijskom programu kao i o mjerama sankcioniranja nastalih odstupanja.

Kada se govori o preduvjetima za rad, misli se na sve ono što pomaže djelatniku da svoj posao obavi na najbolji način. To podrazumijeva kvalitetnu opremu, dobre uvjete rada, kvalitetnu radnu odjeću i obuču, dobru organizacijsku shemu, dobru radnu atmosferu, tj. sve ono što menadžer mora osigurati svojim djelatnicima kako bi u potpunosti mogao očekivati poštivanje procedura.

Na drugoj strani priče stoji program stimuliranja i sankcioniranja bez kojeg svi rezultati uvođenja procedura padaju u vodu, jer djelatniku ne daju osjećaj odgovornosti i osjećaj stimuliranosti za rad. Dobro osmišljen program stimulacije i destimulacije zasigurno je jamac poštivanja procedura i podizanja kvalitete zaposlenih, što je ključ uspjeha velikih brendova i visoko kategoriziranih objekata. Standard podrazumijeva stupanj dosegaja najviše kvalitete. Upravo gledajući s te strane dolazimo do spoznaje o pravom cilju standardizacije, a to je podizanje razine kvalitete rada, kvalitete osoblja i naravno zadovoljstva gostiju. Organizacija bez standardizacije ne može jamčiti uspjeh upravo zato što ne strepi ostvarenju kvalitete, što je na tržištu

gdje ponuda daleko nadmašuje potražnju, stavlja u nezavidan položaj.

3.1. Procedure i standardizacija

Standard je propis kako nešto treba izgledati i što treba sadržavati, odnosno, propis karakteristika koje materijal, proizvod ili usluga trebaju imati ili zadovoljavati. Standard je propisana kvaliteta (Holjevac, 2007:63). Procedure su operativna rješenja postavljenih standarda. Uglavnom većina hotela visoke kategorije ima izrađene sljedeće procedure:

- SPP² - uprava,
- SPP - financije,
- SPP - odjel recepcije,
- SPP - prodaja i marketing,
- SPP - domaćinstvo,
- SPP - tehnička služba.

Sve navedene procedure sličnog su sadržaja i formalnog izgleda, ali su prilagođena svakom pojedinom odjelu. U pisanju procedura uglavnom se prate svjetski trendovi i saznanja velikih hotelijera te njihovih stručnih timova kao i iskustva dobre prakse u hotelijerstvu na području RH. Kako se trendovi i zahtjevi tržišta mijenjaju, Standardna pravila i procedure se svakodnevnim, novim spoznajama i novim materijalima obogaćuju kako bi tijekom cijele godine njegova ažuriranost i dostupnost pospješila snalaženje u svakodnevnim turbulencijama rada na recepciji. Važnost procedura se očituje kroz nekoliko bitnih stavki:

- osiguravaju potrebu uniformiranosti izgleda, postupaka, radnih operacija i sl.,
- olakšavaju uhođavanje novih djelatnika,
- pojednostavljaju rad,
- uklanjaju nedoumice,
- olakšavaju mogućnost odabira među raznim varijantama,
- reducira greške u radu,
- temelj su za nagrađivanje i kažnjavanje osoblja,
- predstavljaju uporište i polaznu točku zdrave radne organizacije.

Suprotno mišljenju da standardizacija ograničava i sputava maštu i kreativnost, upravo ona pruža mogućnost dogovora i odabira najpoželjnije mogućnosti koja se zatim propisuje i vrijedi za sve djelatnike. Kako su procedure podložne svakodnevnom usavršavanju, mogućnost odabira novih rješenja i kreiranja vlastite radne okoline, velika je. Upravo u tom segmentu ističe se stvarna vrijednost standardizacije.

² U daljnjem tekstu za Standardna pravila i procedure koristi se kratica SPP.

3.2. Sastavni dijelovi standardnih pravila i procedura

Standardna pravila i procedure odjela recepcije uređene su prema sistemu osnovnog materijala i svih potrebnih priloga i obrazaca. Sa ciljem da se uvede što dublje u funkcioniranje recepcije, obrađeni su svi segmenti rada od ulaska djelatnika u hotel, preko radnih operacija, do odlaska s radnog mjesta. U Standardna pravila i procedure recepcije mogu se susresti sljedeće cjeline (Hotel Millennium, 2000: 2):

- recepcija - opće postavke,
- recepcija - odnos s drugim odjelima,
- recepcija - osnovna pravila ponašanja,
- recepcija - radna mjesta,
- recepcija - operativne procedure.

U prilogima Standardnih pravila i procedura mogu se naći svi priručnici koji mogu biti od koristi u radu kao i edukacijski materijal (Hotel Millennium, 2000):

- opis programskog paketa - Fidelio,
- operativne procedure - Fidelio,
- seminar za recepcionere Hrvatske Udruge Hotelijera,
- zakonske odredbe vezane za recepcijski posao,
- posebne uzanice u ugostiteljstvu,
- guest service - manual,
- uputstva za rad na recepcijskim aparatima,
- mjesečna statistička izvješća.

Opće postavke recepcije odnose se na tri razine:

1. Pojam, cilj i zadatak rada - ukratko demonstrira osnovna načela rada odjela, osnovne i pomoćne zadatke kao i definiciju temeljnog cilja rada odjela: zadovoljstva gostiju,
2. Djelatno vrijeme - daje kratki prikaz organizacije smjena, funkcionalno definira smjene i daje upute za izostanke, godišnje odmori i sve što je vezano za raspored rada i radno vrijeme,
3. Organizacijska struktura - u ovom odjeljku prikazani su hijerarhijski odnosi kako u odjelu tako i u kompletnoj organizaciji. Definiran je broj izvršioaca za određeni profil osoblja, kao i skalar prava i obveza. Osnovna pravila odnosa među djelatnicima također su sastavni dio ovog djela.

Prva cjelina Standardnih pravila i procedura uglavnom je posvećena upoznavanju čitaoca odnosno djelatnika sa organizacijom i osnovama rada. Drugi dio se nadovezuje na prvu cjelinu, jer prikazuje viđenja suradnje u međuodjelima i specifikaciju zajedničkih radnih procedura.

U drugoj cjelini procedura, posvećena je pažnja problematici odnosa među odjelima. Poseban akcent je dan na odnos sa franšizerima upravo zbog specifičnosti suradnje, posebice jer se radi o drugim tvrtkama. Standardizacijom odnosa među odjelima postiže se maksimalna koordiniranost i izbjegavanje nesuglasica. Sve to popraćeno pismenom

dokumentacijom o svakoj suradnji, rezultira profesionalnim odnosima.

Postoji nekoliko osnovnih stavki po kojima se reguliraju temelji suradnje:

- smještaj ureda pojedinih odjela,
- identifikacija menadžera odjela i operativnih djelatnika,
- definiranje telefonskih brojeva za kontakte,
- definiranje izvješća koje recepcija dostavlja,
- evidentiranje operativnih procedura u svakodnevnom radu.

Tu se radi o suradnji sa svim odjelima, i kako je riječ o delikatnoj materiji koja se tiče velikog broja ljudi, taj dio procedura u hotelu uglavnom je izrađen u međusobnoj koordinaciji dotičnih menagera i kao takav je potvrđen s oba dvije strane.

Recepcija - osnovna pravila ponašanja - najopsežniji je i zasigurno najvažniji dio, jer do detalja definira poslovanje jednog odjela i njegovih zaposlenih, polazeći od dolaska pa sve do odlaska s radnog mjesta. Koristeći svakodnevna iskustva i vodeći računa u funkcionalnosti i efektivnosti rada određena su pravila koja definiraju prava i obveze svih zaposlenih u odjelu.

Recepcija - operativne procedure - predstavlja operativno gledajući najvažniji dio standardnih pravila i procedura, zbog toga što se u njemu daje koncizan i potpun prikaz glavnih operativnih aktivnosti. Kako se obujam i vrste aktivnosti iz dana u dan šire, tako se i ovaj dio procedura razvija i usavršava. Budući da je zbog prirode posla nemoguće opisati sve situacije, naglasak je dan na one najvažnije i to:

- procedura prijema gosta pred hotelom,
- check-in procedura,
- check-out procedura,
- procedura noćne obrade,
- procedura za mjenjačke poslove,
- procedura za poštu,
- procedura za hitne slučajeve.

Kako bi se djelatnicima približila svaka opisana situacija, prikazani su razni primjeri iz prakse koji mogu dočarati situaciju. Operativni standardi su od najveće koristi za nove djelatnike, jer ih laganim putem vode kroz sve tajne posla kao i njihove specifičnosti. Sve operativne novosti dnevno se ažuriraju, kako bi procedure imale svoju svrhu i kako bi u biti mogle biti radni priručnik za svakog djelatnika. Prilozi koji su ponuđeni kao dodatak procedurama predstavljaju u biti priručnike kako za rad na recepcijskom-rezervacijskom sistemu, tako i na svim drugim recepcijskim aparatima. Zakonske odredbe su zbog učestalosti raznih kontrola u hotelijerstvu, materija s kojom mora biti upoznat svaki djelatnik kako bi izbjegao neprimjerenosti. Tu se ponajprije radi o:

- zakonu o mjenjačkim poslovima,

- zakonu o prijavi gostiju,
- zakonu o boravišnoj pristojbi,
- pravilnik o recepcijskim evidencijama.

Na same zakone nadodane su i uzance u hotelijerstvu čije poznavanje svakom djelatniku osigurava lakši rad i brži napredak. Kada su u pitanju obrasci koji su ponuđeni kao dodatak procedurama, riječ je o nekolicini obrazaca koji se koriste u svakodnevnom životu recepcije i odjela s kojim recepcija surađuje.

4. MOGUĆNOSTI RACIONALIZACIJE U RADU ODJELA RECEPCIJE

Racionalizacija troškova poslovanja i racionalizacija operativnih aktivnosti, osnova su moderne ekonomije. Kako je svaka racionalizacija u hotelijerstvu poželjna ukoliko ne ide na uštrb kvalitete boravka, izrazito je važno detaljno analizirati rezultate i uspjeh racionalizacije.

Mogućnosti racionalizacije poslovanja su velike pa tako i u odjelu recepcije. Racionalizacija rada i troškova može se osigurati na nekoliko područja:

- racionalizacija utrošenog vremena,
- racionalizacija radne snage,
- racionalizacija potrošnog materijala,
- racionalizacija potrošnje raznih vidova energije.

Mogućnost racionalizacije, uvelike ovisi o kvaliteti i navikama osoblja, o preciznosti i ažuriranosti standardnih pravila i procedura kao i o kvalitetnom sistemu nagrađivanja i sankcioniranja osoblja koje se ne pridržava procedura.

Vjera u sposobnosti pojedinca izgrađuje se u društvenoj klimi u kojoj se do poslovnog uspjeha stiže znanjem, vještinom, upornim i poštenim radom (Radišić, 1997:130). Upravo na ovim načelima počiva model racionalizacije. Uspjeh racionalizacije moguće je analizirati samo ukoliko se uskladi nekoliko osnovnih parametara, a to su:

- planirani i realno ostvareni rezultati,
- zadovoljstvo gostiju,
- zadovoljstvo djelatnika.

Iz navedenog možemo zaključiti da racionalizacija ne predstavlja jednostrani proces i da ne predstavlja ad-hoc akciju, jer u protivnome može umjesto pozitivnih polučiti negativnim rezultatima.

Gledajući s aspekta planiranih i ostvarenih rezultata, uspjeh racionalizacije se pojavljuje kada s istim utrošcima premašimo planirani rezultat odnosno kada s nižim utrošcima ostvarimo isti rezultat. Optimalna verzija je svakako viši rezultat po nižim utrošcima. Pregledavajući plan aktivnosti recepcije i realno ostvarenje, a sve kroz financijske pokazatelje vidjet ćemo je li racionalizacija polučila uspjeh.

Kako je zadovoljstvo gostiju imperativ struke, kod racionalizacije je bitno gosta staviti na prvo mjesto i

vidjeti kako će racionalizacija utjecati na njegovo zadovoljstvo, tj. indirektno gledajući na hotelsku zaradu. Ukoliko hotel i uspije ostvariti niže troškove, uz nezadovoljne goste, ne može se razgovarati o dugoročnoj isplativosti racionalizacije poslovanja. Naravno da pri racionalizaciji treba obratiti pažnju na zadovoljstvo djelatnika, jer bi npr. eventualna ušteda na opremi koja služi za operativni rad mogla ugroziti sigurnost rada i donijeti lošu radnu atmosferu. To se ponovo reflektira na gosta tj. na krajnju hotelsku dobit.

4.1. Racionalizacija utrošenog vremena

Odjel recepcije može provoditi racionalizaciju utrošenog vremena kroz dva osnovna medija:

- standardna pravila i procedure,
- polivalentnost osoblja.

Standardizacijom rada onemogućeno je nepotrebno istraživanje radnih aktivnosti, već je unaprijed određena procedura za sve važnije poslove. Kao što je spomenuto i ranije u tekstu, standardizacijom izgleda i sadržaja recepcijskih ormara i ladica, smanjeno je nepotrebno gubljenje vremena na traženje raznih predmeta i materijala. Polivalentnošću osoblja omogućeno je da svaki djelatnik u svakom trenutku može obavljati posao onog drugog, da može obavljati poslove prodaje, poslove banketnog dijela, a da gost ne osjeti bitniju razliku. Tim putem recepcija hotela izbjegava prazni hod. Upravo ta mogućnost obavljanja raznovrsnih poslova u pogledu organizacije popunjava sve "rupe" u radnom danu, te se tako ostvaruje cilj: odrađeno je puno više posla u istom radnom vremenu.

4.2. Racionalizacija radne snage

Racionalizacija radne snage na recepciji vrši se svakodnevnom ažuriranjem popunjenosti hotela u slijedećim razdobljima, kako bi se optimalno rasporedila potrebna radna snaga. Vodi se naravno računa i o kongresnim zbivanjima i raznim drugim svečanim prilikama koje iziskuju angažman većeg broja ljudi odnosno radne snage.

Kombiniranjem sa slobodnim danima osoblja, s nagradnim slobodnim danima i godišnjim odmorima, postiže se optimalna raspoređenost osoblja. Time se izbjegavaju "gužve" na recepciji, manje je prostora za prazni hod te se također daje i mogućnost odmora. Svakodnevno ažuriranje stanja bookinga i zbivanja u hotelu vodi menadžer recepcije koji prema tome radi mjesečni raspored rada, koji može pretrpjeti manje izmjene, prema gore navedenome, naravno sa pretpostavkom da se osnovni (zakonski) fond sati ispuni.

4.3. Racionalizacija potrošnog materijala

Potrošni materijal zauzima jednu od važnijih stavki kada se govori o racionalizaciji poslovanja odjela recepcije, budući da se svakodnevno koristi u redovitom poslovanju. Racionalizacija se može provesti na sljedeću vrstu artikala:

- memorandum papire i A4 papir,
- ključ-kartice,
- koverta,
- toneri za recepcijske printere,
- *memo* materijal (prospekti, letci, blokovi),
- pisači materijal i sl.

Kako hoteli visoke kategorije ostvaruju visok stupanj popunjenosti tijekom cijele godine, propagandi i potrošni materijal, stavka su koja se pojavljuje u razmjerno velikim iznosima i vodeći brigu o potrošnji mogu se ostvariti velike uštede. Izbjegavanje rasipanja materijala, dvostrukom uporabom i reciklažom stvarni gubitak materijala malen je. Prikupljanjem otpadnog papira i reciklažom, odjel recepcije ponovo ulaže u izradu propagandnog materijal te tim putem jedan list papira nekoliko puta obradi i iskoristi. Naravno da i u ovoj stavci gost ne smije zamijetiti racionalizaciju. Gostu se uvijek daje pravi materijal, materijal s memorandumom i svim potrebnim obilježjima. O potrošnji energije se vodi računa u svim poslovnim granama pa tako i u hotelijerstvu. Kroz razne uštede u pogledu električne energije možemo promatrati racionalizaciju troškova na recepciji. U cijeloj priči opet važnu stavku zauzimaju Standardna pravila i procedure hotela, u kojima su točno propisane noćna i dnevna rasvjeta, vrijeme paljenje i vrijeme gašenja, zatim ekonomija utroška energije na računalima i ostalim aparatima. Druga važna stvar je zapažanje djelatnika recepcije, koji moraju hitno reagirati na sve oblike rasipanja energije. Prateći planirane troškove i uspoređujući ih s ostvarenim možemo primijetiti silaznu putanju sume troškova čime se otvaraju mogućnosti za neka nova ulaganja u opremu i tehniku.

5. ZAKLJUČAK

Hotel kao smještajni kategorizirani objekt pruža usluge na specifičan hotelijerski način, ali predstavlja i okolinu čiji je smisao osigurati efikasne usluge te ugodan boravak. Cilj pružanja takvih usluga je profitabilnost hotela s jedne strane te gostoljubivost i ugodna atmosfera za goste s druge strane. Prijemni odjel je mjesto gdje se ostvaruje prvi kontakt gosta s hotelom, to je informativni centar za gosta tijekom njegova boravka, a ujedno i mjesto zadnjeg kontakta kada gost odlazi iz hotela. Oblik organizacije prijemnog odjela razlikuje se po hotelima, a ovisi o kategoriji hotela, kapacitetu te karakteru poslovanja. Zbog toga svaki hotel treba

sam odrediti najoptimalniju hotelsku organizacijsku strukturu.

Razvoj tehnologije u posljednjim godinama u velikom je razmjeru utjecao pa i promijenio način recepcijskog poslovanja. Oblici informacijske tehnologije uvelike su olakšali rad recepcionarima tako što su internom komunikacijskom mrežom povezali sve hotelske odjele te omogućili prikupljanje svih potrebnih podataka na jednom mjestu i ujedno preko informacijskog sustava omogućili kvalitetnije upravljanje poslovanjem nad svim hotelskim odjelima pa tako i odjelom recepcije. Standardna pravila i procedure moderan su alat organiziranja. Stoga ovaj rad pobliže ocrtava sliku vrijednosti tog alata, njegov sadržaj i bitne karakteristike. Bez standardizacije niti jedan novi hrvatski proizvod ili usluga neće biti konkurenti svjetskim proizvodima. Organizacijski gledano, procedure rješavaju mnoge probleme i olakšavaju rad kako menadžmentu, tako i operativnim djelatnicima. Dio rada posvećen racionalizaciji rada na recepciji, vezan je za sve ostale stavke rada i samo prikazuje što se može postići kvalitetnom organizacijom i poštivanjem procedura. Na kraju zasigurno možemo konstatirati da je racionalizacija troškova imperativ svake organizacije i da će joj u budućnosti biti posvećivano sve više vremena. Ukoliko je u skladu s zadovoljstvom gostiju i djelatnika, njena je vrijednost tim veća.

LITERATURA

1. Avelini Holjevac, I. (2007): Kontroling - upravljanje poslovnim rezultatom, Opatija, Fakultet za turistički i hotelski menadžment
2. Eiglier P., Langeard E. (1999): Marketing usluga, Zagreb, Vitagraf
3. Galičić, V., Ivanović, S. i Lupić, M. (2005): Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Opatija, Fakultet za turistički i hotelski menadžment
4. Iverson, K. M. (1989): Introduction to Hospitality Management, New York, Van Nostrand Reinhold
5. Lupić, M. (1994): Prijamni odjel, Zagreb, Školska Knjiga
6. Radišić, F. (1997): Poduzetnički Menadžment u turizmu, Opatija, Hotelijerski fakultet Sveučilišta u Rijeci
7. Seminar stručnog usavršavanja proizvodno uslužnog osoblja - recepcioneri (2000): Opatija, Hrvatska Udruga Hotelijera
8. Skupina autora (1994): Organizacija rada u hotelu, Rijeka, Hotelijerski fakultet Sveučilišta u Rijeci
9. Standardna Pravila i Procedure Odjela Recepcije (2000): Opatija, Hotel Millennium
10. Straetzing, E. E. (1990): Organisation und Arbeitsleichterungim Hausdamenbereich der Hotellerie, Frankfurt am Main, Deutscher Fachverlag